

AIR FRANCE VOUS DIT TOUT POUR VOYAGER FACILE



AIR FRANCE VOUS DIT TOUT POUR VOYAGER FACILE

I. FAIRE SES BAGAGES !....3

A. A mettre et à ne pas mettre dans la valise....3

Les bagages et les kilos....4

Les kilos en trop....5

Le matériel du sportif....6

Le bagage de cabine....7

Zut, j'ai oublié mes lunettes dans l'avion !....8

Bagage abîmé ou pas de bagage à l'arrivée : pas de panique !....9

B. Et Rex, j'en fais quoi ?....10

Petit, il voyage avec vous....10

Grand, il voyage en soute....11

Chiens d'assistance....11

C. Transport de produits d'origine animale....12

II. SURFEZ ET PARTEZ....13

A. www.airfrance.com vous trouve les meilleurs tarifs....13

B. Réserver et acheter son billet en ligne....14

C. Grâce à Internet, à votre téléphone portable et aux bornes libre-service, soyez les premiers à choisir votre siège !....15

D. Le téléphone portable, c'est aussi la possibilité de pouvoir être informé partout et à tout moment.17

III. INES ET THEO S'ENVOLENT AVEC PLANETE BLEUE....18

A. Inès voyage seule sur un vol Air France....18

B. Théo est accompagné sur un vol Air France....20

C. L'univers Planète Bleue d'Air France....20

IV. SAPHIR, AU SERVICE DES PASSAGERS HANDICAPES....23

V. CIEL, LE VOL EST TROP COURT !....31

VI. GAGNER DES BILLETS PRIME AVEC FLYING BLUE....34

VII. AVANT, PENDANT ET APRES LE VOL : LES RECETTES POUR ETRE EN PLEINE FORME....36

A. Avant le vol....36

B. Pendant le vol....38

C. Après le vol, pendant le séjour....38



I. FAIRE SES BAGAGES



A. A mettre et à ne pas mettre dans la valise

Otez les anciennes étiquettes et indiquez vos noms/prénoms et coordonnées à l'intérieur et à l'extérieur de chaque valise enregistrée.

Afin de limiter l'encombrement en cabine, il est conseillé d'enregistrer tous ses bagages et de ne conserver avec soi que les objets fragiles (vaisselle, tableaux, matériel électronique), de valeur (argent, papiers d'identité, bijoux, appareils photo…), ou nécessaires au confort pendant le vol.

Attention :
- Certains produits sont soumis à réglementation spécifique (briquets, allumettes, huiles…). Pour plus d'information, il est préférable de contacter son agence de voyage.
- ne pas oublier de prendre avec soi en cabine, les médicaments dont on a besoin pendant le voyage ainsi que la prescription.

Par ailleurs, de nouvelles mesures de sûreté ont été publiées concernant les **articles interdits en cabine et le transport des liquides**.
Cette nouvelle réglementation s´applique, quelle que soit la destination, sur tous les vols au départ et en correspondance d´un des 27 pays de l´Union européenne (y compris les départements et territoires d´outre-mer) ainsi qu´au départ d'un grand nombre de pays.

Le transport d'objets lourds (poids unitaire supérieur à 32 kg) ou encombrants est soumis à un accord préalable et doit être signalé lors de la réservation.



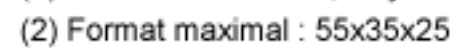
- ## Les bagages et les kilos :

La franchise bagages **(poids ou nombre de bagages transportés gratuitement)** est établie en fonction de la classe de transport et de la zone géographique de destination, qui peut être soumise soit à la règle du poids (weight concept), soit à la règle du nombre de bagages par personne (piece concept).

LES CLASSES DE TRANSPORT

	Tempo	L'Espace Affaires	L'Espace Première
En soute			
- Au poids (1)	**20 kg**	**30 kg**	**40 kg**
- Au nombre	2x23 kg = **46 kg**	2x32 kg = **64 kg**	2x32 kg = **64 kg**
En cabine	1 bagage (2) + accessoires =**12 kg**	2 bagages (2) + accessoires =**18 kg**	2 bagages (2) + accessoires =**18 kg**

(1) Pour Pointe-à-Pitre, Cayenne, Fort-de-France, la Réunion, Saint-Martin, Aruba, Bonaire, Curaçao, Paramaribo : Tempo 25 kg - Alizée 40kg - Première 40kg


(2) Format maximal : 55x35x25

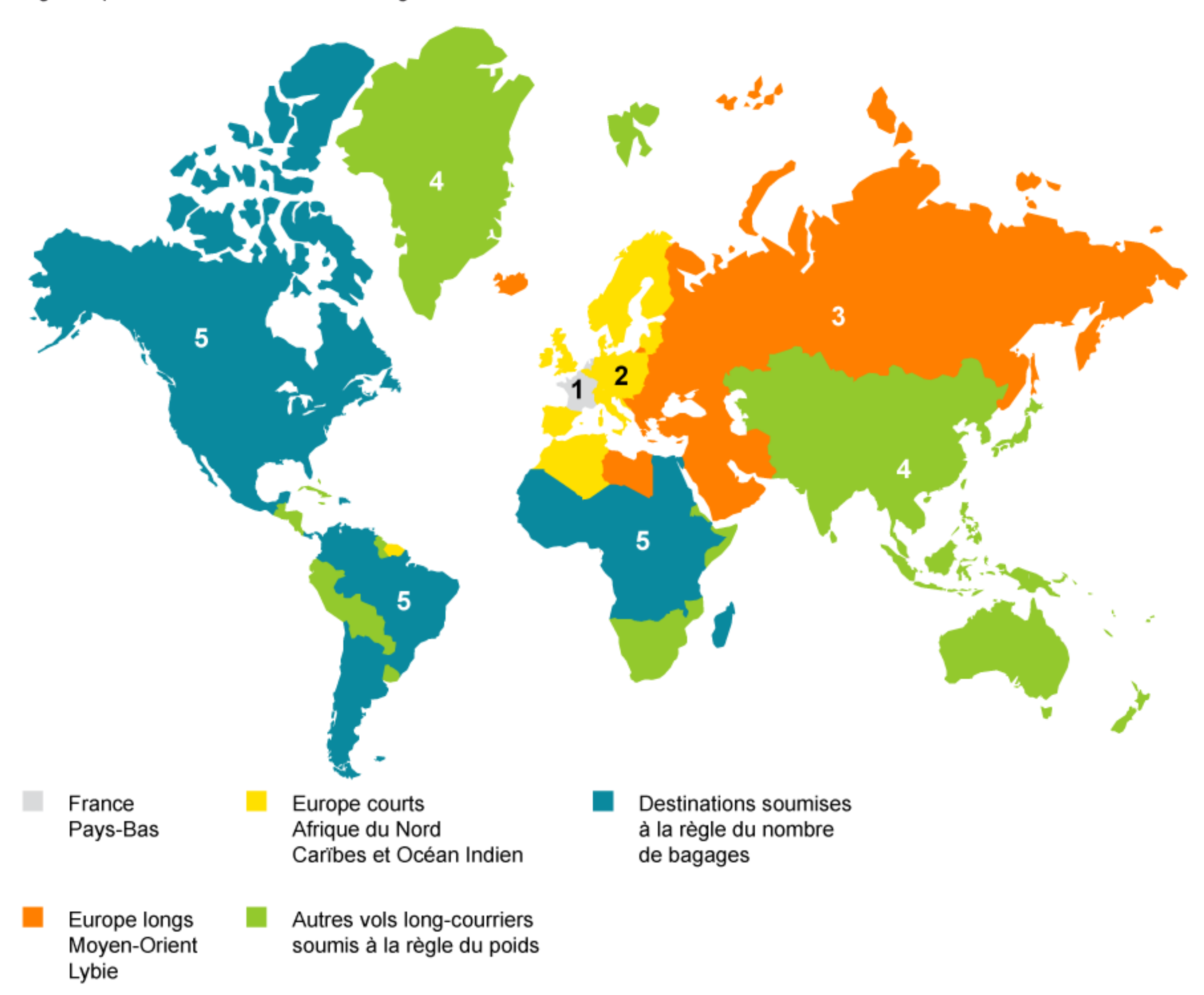






LES ZONES GEOGRAPHIQUES

Les réseaux d'AIR FRANCE et de KLM sont répartis en cinq zones géographiques : les vols des zones 1 à 4 sont soumis à la règle du poids, ceux de la zone 5 à la règle du nombre.





- **Les kilos en trop :**

Si la franchise accordée est dépassée, une taxe est appliquée :

- pour les voyages en France continentale et en Corse : 3 euros TTC par kg,

- sur les autres vols, la taxe varie en fonction de la destination.

Exemples depuis Paris vers, par kg, en euros TTC :

Bogota: 30, Dubaï: 20, Malaga: 12, Rome: 12, Séoul: 30.

L'achat d'une franchise bagage supplémentaire est également possible lors de l'enregistrement sur internet, de 30 heures avant le vol jusqu'à l'heure limite d'enregistrement, sur le site www.airfrance.fr et sur 33 sites à travers le monde proposant l'enregistrement sur internet.

Une réduction de 30% (par rapport au prix pratiqué à l'aéroport) est accordée sur toutes les destinations soumises à la règle du poids de bagages.

- **Comment ça marche ?**

Lorsque le passager s'enregistre sur internet, sa franchise bagage offerte est affichée.

Celle-ci tient compte de sa destination (qui détermine le nombre ou le poids de bagages transportés gratuitement) et de sa classe de transport.

Au delà de cette franchise, le passager peut acheter une franchise supplémentaire en quelques clics.

Sur les destinations soumises à la règle de la franchise au poids de bagages :

- il choisit le nombre de kg qu'il souhaite acheter (par tranche de 5 kg jusqu'à 50 kg maximum).
- le prix minoré de 30% s'affiche instantanément avec la comparaison du prix appliqué à l'aéroport.

Sur les destinations soumises à la règle de la franchise à la pièce :

Le passager choisit le nombre de bagages supplémentaires qu'il souhaite acheter. Cette franchise supplémentaire est vendue au prix pratiqué en aéroport.

Le paiement s'effectue en ligne, par carte de paiement uniquement. Le voyageur peut alors imprimer son reçu qui reprend le détail de son achat et les vols concernés (l'achat d'une franchise supplémentaire est nominative et non remboursable).

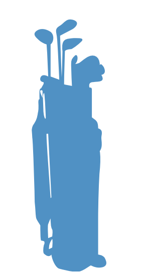
Ces informations sont transmises simultanément dans son dossier de réservation ainsi qu'au personnel en charge de l'enregistrement des bagages.

A l'aéroport, le passager se rend directement au comptoir dépose bagages muni de sa carte d'embarquement préalablement imprimée pour enregistrer ses bagages.

Au moment de l'achat, les adhérents du programme de fidélité Flying Blue Silver, Gold, ou Platinum sont immédiatement reconnus s'ils ont préalablement indiqué leur numéro de carte. Ils bénéficient alors automatiquement de la franchise supplémentaire qui leur est accordée sur les vols soumis à la règle du poids des bagages.

Le matériel du sportif :

Les équipements de sport doivent être signalés lors de la réservation.



Les sacs de golf sont acceptés en bagages de soute.

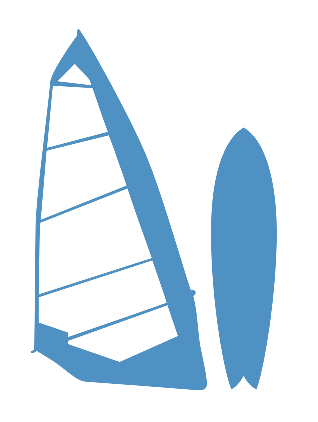


Pour préparer le transport de votre bicyclette dans les meilleures conditions, veillez à : - démonter ou rabattre les pédales,

- démonter la roue avant et la fixer au cadre,
- fixer le guidon sur le côté (parallèle au cadre),
- placer votre bicyclette dans un emballage protecteur (carton, plastique résistant).

Au comptoir d´enregistrement, des cartons spéciaux pour les emballer peuvent être achetés.

Un supplément pour excédent bagage est demandé.



Les planches à voile démontables dont la somme des trois dimensions n´excède pas trois mètres peuvent également être acceptées. Les planches doivent être protégées par un emballage adéquat. Attention, Air France ne propose ni housse ni carton pré-formaté pour le transport des planches à voile. Un supplément pour excédent de bagage est demandé.

Pour le transport de tout autre article particulier, le client peut s’adresser au service fret d´Air France, en téléphonant au 0820 057 057 (0,12 euro TTC/min)



Le bagage de cabine :

Tout objet considéré comme dangereux (armes, couteaux, ciseaux, lames de rasoir, coupe ongle...) sera retiré lors des contrôles de sûreté.

Par ailleurs, de nouvelles mesures de sûreté ont été publiées concernant les **articles interdits en cabine et le transport des liquides**.

Munissez-vous d´un sac plastique transparent refermable (type sac de congélation) d´une capacité **d´un litre** (dimensions 22cm x 20cm maximum). **Un seul sac** de ce type est autorisé par passager.

Placez-y les liquides et produits assimilés, dont **chaque contenant ne devra pas dépasser 100 ml maximum.** Tout autre contenant d´une capacité supérieure doit être emballé de façon adéquate et placé dans votre bagage de soute.
Air France vous propose des trousses de voyage adaptées au transport de liquides en cabine et répondant aux normes de sûreté. Rendez-vous dans la rubrique Bagages et Maroquinerie du site eshopping.airfrance.fr
Cette nouvelle réglementation s´applique, quelle que soit la destination, sur tous les vols au départ et en correspondance d´un des 27 pays de l´Union européenne (y compris les départements et territoires d´outre-mer) ainsi qu´au départ d'un grand nombre de pays.

Sont aussi considérés comme liquides : les gels, les crèmes, les substances pâteuses, les lotions et le contenu des récipients à pression, tels que : dentifrice, gel capillaire, boissons, potages, sirops, parfums, mousse à raser, aérosols et tout autre article de consistance similaire.

- Limitations pour les passagers voyageant en cabine Tempo et Alizé :

Un seul bagage est autorisé en cabine, dont le poids et les dimensions ne doivent pas excéder :
- 12 kg,
- 25x35x55 cm. Ces dimensions incluent les roues et les poignées.

En outre, le passager peut prendre avec lui, en cabine, un accessoire de type sac à main, un ordinateur portable ou un appareil photo.

- Limitations pour les passagers voyageant en cabine l'espace première ou l'espace affaires :

- 2 bagages cabine sont autorisés, l'un de 25x35x55 cm, l'autre de dimension inférieure sachant que le poids total des deux bagages ne doit pas excéder 18 Kg.



Attention : pour des raisons de sûreté et/ou de volume disponible, vos bagages à main peuvent être refusés en cabine et placés en soute. Certaines autorités gouvernementales peuvent imposer des règles différentes en matière d'acceptation des bagages cabine.
Par exemple, au départ des USA, un seul bagage à main est autorisé.

- **Zut, j'ai oublié mes lunettes dans l'avion !**

Si un passager oublie un objet à bord de l'avion, un e-mail contenant toutes les informations utiles (nature de l'objet, n° de vol, date…) peut être envoyé :

- Vols au départ ou à l´arrivée d´Orly : mail.objets.trouves.orly@airfrance.fr,

  OBJETS TROUVES AIR FRANCE
  ORLY OUEST 114
  94396 ORLY AEROGARES CEDEX
  TEL : 01 41 75 20 15

- Vols au départ ou à l´arrivée de Roissy : mail.objets.trouves@airfrance.fr

  TEL : 01 41 56 20 35 (REPONDEUR)



- **Bagage abîmé ou pas de bagage à l'arrivée : pas de panique !**

Si le bagage ne se trouve pas sur le tapis à l'arrivée du vol :

Le voyageur s'adresse au service bagages de l'aéroport. La déclaration d'un bagage manquant doit être faite immédiatement.

A l'arrivée des vols long-courriers, dans les principaux *hubs* de l'alliance SkyTeam, un téléaffichage informe le passager dont le bagage est manquant à l'arrivée, qu'il doit prendre contact avec le service bagage où les différents documents sont prêts à lui être remis (un numéro de dossier, le numéro local du service assistance bagage et la lettre d'inventaire).

Air France dispose d'un système international de recherche (Worldtracer) qui permet de localiser la majorité des bagages retardés dans les premières 24 heures.

- Air France propose au voyageur dont le bagage est manquant à l'arrivée du vol :
  - une trousse de première nécessité dans laquelle se trouvent des articles de toilette,
  - le passager est informé de la possibilité d'effectuer des achats de première nécessité à concurrence de 100 euros (ou le montant en monnaie locale), si il ne rejoint pas son domicile.
    Le remboursement de ces dépenses se fait sur présentation des justificatifs.

- Pour s'informer de l'avancée de la recherche du bagage retardé, ou pour ajouter des informations susceptibles d'aider cette recherche, le passager peut appeler au :

0825 775 775 (0,15 euros TTC / min depuis un téléphone fixe) 7 jours sur 7 de 07 h 30 à 22 h 00

Pour les appels émis depuis l'étranger : +33 1 55 69 84 68

Si le bagage arrive avarié ou spolié :

La déclaration doit être faite de préférence dès l'arrivée ou par écrit, dans un délai de sept jours à compter de la réception du bagage.

Taux d'indemnisation des bagages perdus ou avariés :

Partout dans le monde, Air France applique les termes de la convention de Montréal, qui remplace depuis le 28 juin 2004 la convention de Varsovie. Les nouvelles dispositions font disparaître toute référence au poids du bagage dans le calcul de l'indemnisation, mais prennent en compte les informations fournies par le client (lettre d'inventaire, factures).

La responsabilité d'Air France est limitée à environ 1100€ par passager.

Tout bagage dont la valeur est supérieure au montant ci-dessous devra soit :

- faire l'objet d'une déclaration spéciale d'intérêt au transporteur, avant l'heure limite d'enregistrement, moyennant le paiement d'un supplément.
- être assuré intégralement par le passager auprès d'un assureur particulier. En cas d'incident, il doit alors contacter son assureur qui le dédommagera.

La convention de Montréal fixe à 21 jours le délai au-delà duquel un bagage est considéré comme définitivement perdu.



B. Et Rex, j'en fais quoi ?

L'entrée des animaux domestiques (chats et chiens uniquement) est réglementée par des formalités très strictes dans la plupart des pays, y compris les DOM/TOM. Se renseigner auprès du service de réservation 36 54 (0,34 euro TTC / min).

Il existe un nombre maximum d'animaux autorisés à voyager sur un vol, qui varie en fonction du type d'avion. Il est donc impératif de signaler la présence d'un animal au moment de la réservation, afin d'obtenir l'accord de transport.
Attention : Air France refuse au transport les chiens de race considérés comme dangereux. (contactez votre agence de voyage pour plus d'information)

- **Petit, il voyage en cabine :**

Les animaux acceptés en cabine sont :
- les chats et chiens de moins de cinq kilos uniquement (y compris le contenant),
- les chiens d'assistance, quel que soit leur poids (transport gratuit).

Pendant le vol, afin d´assurer le confort et la sécurité des autres passagers, l´animal doit être transporté dans un sac aéré et ne doit jamais en sortir.
La somme des dimensions du sac, qui peut être fourni par Air France dans certaines escales ne doit pas excéder 115 cm (somme des 3 dimensions).

Tarifs : pour les voyages en France continentale et la Corse : 3€ TTC/Kg.



- **Grand, il voyage en soute :**

Le transport en soute est obligatoire pour les chiens et chats de plus de 6 kilos (les autres animaux doivent voyager en fret). Le commandant de bord est informé de la présence de l'animal en soute, et prend toutes les mesures de confort en conséquence (éclairage, chauffage, pressurisation).
Le passager doit préparer le transport de son animal, en respectant des conditions précises de taille ou de matériaux de la caisse : l'animal doit pouvoir se tenir debout, se retourner facilement et se coucher de façon naturelle. Air France accepte au transport uniquement les caisses coque en fibre de verre ou plastique rigide.

Au départ de certaines escales, Air France propose à la vente des caisses dont le prix varie en fonction de la taille.

Attention : si le temps de correspondance est inférieur ou égal à 120 minutes, pour des raisons de sûreté, le transport des animaux domestiques s'effectue obligatoirement en fret.

Tarifs :
L'animal et son contenant ne sont pas inclus dans la franchise bagages et le prix sera l'équivalent de l'excédent de bagages.

- sur les lignes intérieures métropolitaines et la Corse: 35€ TTC.
- sur les autres lignes, se renseigner auprès des agences ou au 36 54 (0,34 euro TTC / min).

- **Chiens d'assistance :**

Les chiens de personnes handicapées ou à mobilité réduite sont transportés gratuitement.
Un chien d'assistance a été dressé dans une école reconnue par les autorités.
Signalé et accepté au moment de la réservation, l'animal voyage gratuitement en cabine avec son maître.

C. Transport de produits d'origine animale

L'introduction dans l'Union européenne de colis personnels de viande, de produit à base de viande, de lait et de produits laitiers est interdite, à l'exception des produits suivants :

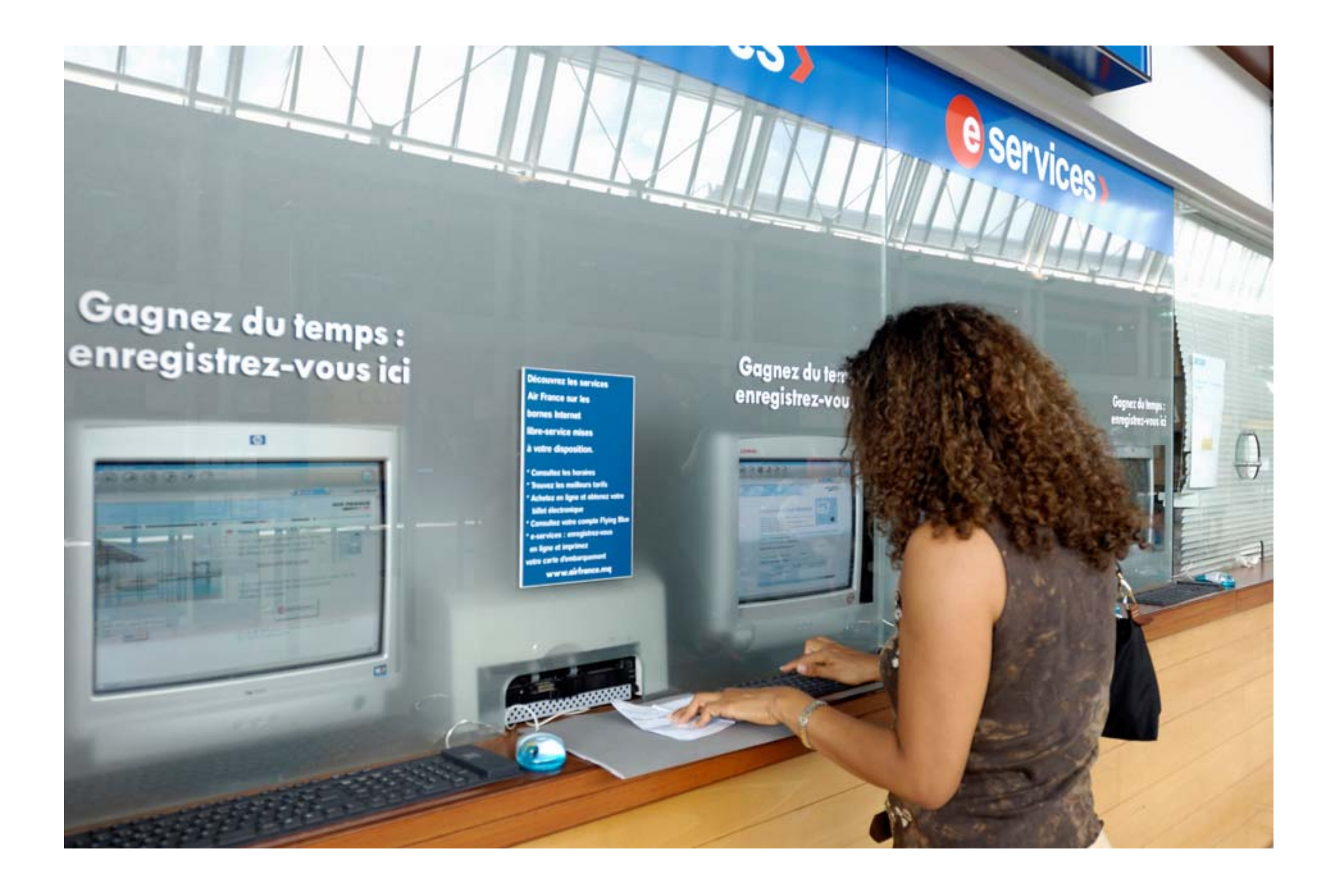
- Lait en poudre pour nourrissons et denrées alimentaires spéciales requises pour des raisons médicales à condition :
  - que ces produits ne nécessitent pas une réfrigération avant consommation,
  - qu'il s'agisse de produits conditionnés de marque déposée,
  - que le conditionnement soit intact ;
- Colis personnels de viande, de produits à base de viande de lait et de produits laitiers en provenance des îles Féroé, du Groenland, d'Islande, du Liechtenstein et de Suisse, d'un poids total combiné ne dépassant pas 5 kilogrammes ;
- Colis personnels de viande, de produits à base de viande, de lait ou de produits laitiers en provenance d'Andorre, de Norvège et de Saint-Marin.

Il est interdit d'introduire dans l'Union européenne d'autres colis de viande, de produits à base de viande, de lait ou de produits laitiers sans :
- avoir obtenu les documents nécessaires des services vétérinaires officiels du pays en provenance duquel le passager arrive, indiquant que les produits sont conformes aux conditions d'importation dans l'Union européenne ;
- sans déclarer ces produits et présenter les documents à l'arrivée à un poste d'inspection frontalier agréé de l'Union européenne, en vue d'un contrôle vétérinaire.

Les viandes, les produits à base de viande, les laits et les produits laitiers non conformes à ces règles doivent être remis à l'arrivé à la frontière de l'Union européenne en vue de leur élimination officielle.
La non déclaration de ces produits est passible d'une amende ou de poursuites pénales.



II. SURFEZ ET PARTEZ !



A. www.airfrance.com vous trouve les meilleurs tarifs

Grâce à un moteur de recherche mis en ligne sur les sites Internet d'Air France (en France, www.airfrance.fr), pour un parcours du réseau domestique et international, l'internaute peut trouver et acheter le **meilleur tarif disponible** sur une période pouvant aller **jusqu'à trois jours suivant et précédant** une date choisie, soit sur une période de sept jours. Pour une seule demande de voyage, jusqu'à 200 vols disponibles peuvent être proposés !

Pour un voyage en France métropolitaine, ce moteur de recherche peut être également utilisé pour une réservation de tarifs Couples, Jeunes, Etudiants, Familles ou Seniors.



B. Réserver et acheter son billet en ligne

Une fois la date de voyage choisie, l'internaute peut réserver et acheter son billet en ligne. Depuis le 1er juin 2008, le billet est uniquement émis électroniquement (e-ticket) et est proposé sur la totalité des vols d'Air France.

Le paiement en ligne par carte bancaire est sécurisé : le cryptage des informations transmises en ligne, comme le numéro de carte bancaire, est réalisé selon la norme la plus élevée (SSL v3). Par ailleurs la saisie du cryptogramme lors du paiement en ligne est une vérification supplémentaire pour la sécurisation de la transaction.

Le paiement peut également se faire par téléphone. Pour cela, il suffit, au moment de la réservation sur Internet, de sélectionner l'option "payer par téléphone".
Le voyageur dispose alors de 24 heures pour communiquer le numéro de carte bancaire au **36.54** (0,34 euro TTC/min). Au-delà, la réservation est automatiquement annulée.



C. Grâce à Internet, à votre téléphone portable et aux bornes libre-service, soyez les premiers à choisir votre siège !

S'enregistrer, c'est ce que l'on fait traditionnellement auprès d'un comptoir lorsque l'on arrive à l'aéroport. On dépose son bagage et on obtient sa carte d'embarquement.
Si cette option reste bien entendu toujours possible, les passagers peuvent désormais choisir leur siège avant tout le monde, en quelques clics entre 30 heures et l'heure limite d'enregistrement, sur www.airfrance.com (internet) ou à partir de leur téléphone portable (mobile.airfrance.com).

S'enregistrer et chez soi ou au bureau :

En quelques clics, à partir de 30 heures et avant l'heure limite d'enregistrement, la procédure est simple et pratique : elle permet de choisir son siège sur un plan de la cabine très explicite et – si l'on a que des bagages à main – de se présenter directement à l'embarquement.
Si l'on voyage avec des bagages, il suffit de les déposer avant l'heure limite d'enregistrement à des déposes spécialement dédiées ➔ **Mode d'emploi :**

3 étapes :

1) Se connecter sur www.airfrance.com et cliquer sur « e-services, s'enregistrer en ligne »,
2) S'identifier (plusieurs modes d'identifications sont proposés au client),
3) Choisir son siège (côté couloir, côté hublot),
4) Imprimer sa carte d'embarquement

Pas d'imprimante ? Le passager peut récupérer sa carte d'embarquement avant l'heure limite d'enregistrement sur une borne libre service à l'aéroport.

S'enregistrer grâce à son téléphone portable
Muni d'un accès Internet mobile (appelé également wap ou i-mode):

Il faut se connecter à internet mobile sur son téléphone, taper mobile.airfrance.com et se laisser guider. Quelques secondes suffisent.

Ce service est disponible sur le réseau court et moyen courrier d'Air France, à quelques rares exceptions près.
Il est possible de récupérer sa carte d'embarquement à une borne libre service ou un comptoir avant l'heure limite d'enregistrement.

A partir de mi juin 2008, Air France et KLM proposent aux voyageurs de recevoir leur carte d'accès à bord sur leur téléphone portable. L'expérimentation sera proposée dans un premier temps aux passagers qui effectueront un voyage sur la ligne Paris Charles de Gaulle – Amsterdam Schiphol (dans les 2 sens) sur des vols opérés par Air France ou KLM. Elle se déroulera sur une période de 6 mois.



➔ Mode d'emploi :

Pour utiliser ce nouveau service, le passager s'enregistre et choisit son siège (hublot/couloir), à partir de 30 heures et jusqu'à l'heure limite d'enregistrement sur les sites http://mobile.airfrance.com ou http://klm.com

L'enregistrement terminé, le passager reçoit au choix, un SMS, un MMS ou un email contenant un code barre et toutes les informations écrites d'une carte d'embarquement traditionnelle.

Arrivé à l'aéroport, il lui suffit d'afficher cet écran sur son téléphone portable pour accéder à l'avion :

- Enregistrement d'éventuels bagages au comptoir dépose bagages avec lecture code barre
- Passage au poste de sûreté en présentant l'écran
- Accès au salon, pour les clients éligibles, en présentant l'écran
- Embarquement avec lecture du code barre
- A l'entrée de l'avion, en présentant l'écran au Personnel Navigant.

Si un téléphone ne fonctionnait pas au moment du voyage, le voyageur pourra imprimer sa carte d'embarquement sur une borne libre service ou la faire imprimer par un agent de la compagnie.

S'enregistrer à l'aéroport sur les bornes libre-service

Supprimer les files d'attente aux comptoirs d'enregistrement, c'est ce qu'Air France propose en développant l'utilisation des bornes libre-service (BLS).

Ces bornes offrent aux clients la possibilité de s'enregistrer en toute autonomie et en moins de 30 secondes.

➔ Mode d'emploi des BLS :

Se laisser guider par les instructions : identification, sélection du vol, choix du siège… La carte d'embarquement est alors éditée en quelques secondes.

La quasi totalité des passagers peut s'enregistrer sur les bornes libre-service. Ainsi, en plus des clients déjà éligibles, ont accès à ce service les passagers :

- En correspondance sur un ou deux vols,
- Effectuant un voyage aller/retour dans un délai 24 heures,
- Munis de billets électroniques Air France ou KLM avec ou sans identifiant,
- Voyageant avec des bagages à enregistrer en soute
- Devant, à l'enregistrement, présenter un justificatif (Jeunes, Etudiants, Seniors…)



D. Le téléphone portable, c'est aussi la possibilité de pouvoir être informé partout et à tout moment

- Grâce à leur téléphone portable, tous les passagers d'Air France peuvent accéder aux informations nécessaires à leurs déplacements. Quels que soient le lieu et l'heure, les services internet mobile peuvent être consultés sur http://mobile.airfrance.com

Ainsi, le passager peut :

. **S'enregistrer sur internet** 30 h avant le départ de son vol.

. suivre les **horaires des vols en cours** (et vérifier par exemple le terminal de départ ou préciser le terminal d'arrivée à une personne qui les attend),

. vérifier le **programme des vols Air France** (et s'assurer par exemple de l'horaire d'un prochain vol si un impératif ne permet pas de prendre le vol prévu),

. avoir accès aux **numéros de téléphone d'Air France à l'étranger** (pour joindre un centre de réservation local ou Flying Blue depuis le pays de destination),

. consulter son **compte Flying Blue** (solde de Miles, dernières opérations effectuées)

. obtenir un récapitulatif qui reprend les principales informations du dossier de réservation (dates des vols réservés, horaires, terminal de départ, d'arrivée...),

. prendre connaissance des plans de correspondance à l'aéroport de Roissy Charles de Gaulle.

- Mais le téléphone portable, c'est également la possibilité d'accéder aux services mobiles d'Air France partout dans le monde par **SMS au 6.36.54** (avec un opérateur français)



III. INES ET THEO S'ENVOLENT AVEC PLANETE BLEUE



Planète Bleue est une gamme complète de services gratuits qui offre aux enfants de 0 à 11 ans révolus, un service au sol et en vol personnalisé. Depuis le 1er février 2006, sur les vols opérés par Air France, ou un de ses partenaires régionaux franchisés, le service UM a été étendu aux jeunes de 12 à moins de 18 ans.

A. INES VOYAGE SEULE SUR UN VOL AIR FRANCE

- **Conditions pour qu'un enfant voyage seul sur un vol Air France**

Sur les vols en France métropolitaine et les DOM-TOM, les enfants peuvent voyager seuls dès 4 ans. Pour les voyages internationaux, le petit passager doit avoir au minimum 5 ans.

Air France a mis en place, pour ces enfants, et jusqu'à 12 ans, un service appelé « UM » (Unaccompanied Minors/ Enfants non accompagnés) qui assure une prise en charge d'un bout à l'autre du voyage. Pour les jeunes de 12 à moins de 18 ans, ce service est disponible à la demande des parents.



- **Au moment de la réservation et de l'émission du billet**

Pour bénéficier du service « UM », il est indispensable d'en faire la demande et de spécifier que l'enfant ne sera pas accompagné au moment de la réservation du billet. Le nombre d'enfants non accompagnés sur un vol est limité afin de satisfaire aux impératifs de sécurité.

Pour l'ensemble des enfants et jeunes voyageant en UM, une fois la réservation effectuée, et après avoir précisé que l'enfant voyage seul, un dossier de voyage complet est établi au moment de l'émission du billet. Ce dossier reprend les noms, adresses et numéros de téléphone des parents et des personnes chargées d'accueillir le mineur à son arrivée.

Il comprend également son itinéraire précis.

A l'automne 2008, il sera possible d'effectuer la réservation des enfants non accompagnés (de moins de 12 ans) via le site Internet Air France.

Enfants handicapés ou à mobilité réduite

Les enfants ou jeunes souffrant d'un handicap physique peuvent voyager en UM sur tous les vols opérés par Air France, selon le besoin d'assistance.

Les enfants souffrant d'une déficience mentale peuvent voyager en UM sous réserve de validation par le service médical d'Air France.

Pour plus d'informations, contacter Saphir, le service dédié aux personnes à mobilité réduite. Numéro d'appel en France : 0820 01 24 24 (0.12€ TTC /minute)

- **Le jour du voyage**

Une pochette contenant l'ensemble de leur dossier et un badge UM (Planète Bleue) sont remis aux enfants qui doivent conserver cette pochette autour du cou jusqu'à la fin de leur voyage.

Pour les jeunes de 12 à moins de 18 ans, un badge à porter autour du cou leur est donné.

Passagers prioritaires, les enfants et les jeunes voyageant en UM sont les premiers à embarquer, ils sont accompagnés par une hôtesse au sol de la Compagnie avant d'être confiés au personnel de bord qui assure une surveillance constante tout au long du voyage.

A la sortie de l'appareil, une hôtesse au sol vient chercher l'enfant pour l'accompagner vers la personne venue l'accueillir. L'hôtesse s'assure que l'identité de cette personne correspond aux renseignements inscrits dans le dossier.

- **Ce qu'il ne faut pas oublier**

Au départ d'un vol domestique, Air France demande **la présentation de la pièce d'identité de l'enfant ou d'un document nominatif avec sa photo**.

Pour les vols internationaux, le passeport ou la carte d'identité de l'enfant est exigé. Il est impératif de disposer également d'une autorisation de sortie de territoire.

- **Les familles doivent se présenter au minium 30 minutes avant l'heure limite d'enregistrement**

B. THEO EST ACCOMPAGNE SUR UN VOL AIR FRANCE

- **Conditions**

Sur les vols internationaux, les petits de moins de 5 ans doivent obligatoirement être accompagnés tandis que sur les vols domestiques et de/vers les DOM, l'âge limite est fixé à quatre ans. Ils sont considérés comme étant accompagnés uniquement lorsqu'ils sont en présence d'un adulte. Si l'accompagnant est mineur ce doit être son père, sa mère ou son tuteur légal. D'autre part, pour des raisons de sécurité, un adulte ne peut accompagner qu'un seul bébé de moins de deux ans.

- **Au moment de la réservation**

Lorsqu'un enfant de moins de cinq ans voyage avec un accompagnateur, celui-ci doit réserver sa place en même temps que l'enfant et figurer dans le même dossier de réservation.

- **Le jour du départ**

Les familles voyageant avec des enfants en bas âge sont prioritaires à l'embarquement (sauf navette) afin de leur éviter toute attente.

Les formalités à ne pas oublier

Si l'enfant est en présence d'un de ses parents, au départ d'un vol domestique, Air France demande la présentation d'une pièce d'identité ou d'un document nominatif avec photo de l'enfant. Vers les DOM-TOM et sur les vols internationaux, un passeport ou une carte d'identité est exigé. Si l'enfant est accompagné d'une tierce personne, il est impératif de disposer en plus d'une autorisation de sortie du territoire.

C. L'UNIVERS PLANETE BLEUE D'AIR FRANCE

De 0 à 2 ans : les bébés à bord

Pour Air France, tous les enfants de moins de deux ans sont considérés comme des « bébés ». Sur un vol long-courrier, le voyage du bébé peut s'effectuer dans un berceau, si la demande en a été faite au moment de la réservation (attention : le berceau mesure 70 cm et le poids maximum autorisé est de 10kg). Le bébé peut également voyager dans un siège auto homologué en occupant une place individuelle. De la même manière, il faut le préciser au moment de la réservation.

Les enfants de moins de deux ans doivent être tenus dans les bras au moment du décollage et de l'atterrissage ; une ceinture de sécurité spécialement prévue est remise par le personnel de bord.

Pour changer les bébés, Air France a équipé l'ensemble de sa flotte de tables à langer.

➔ Les petits voyagent souvent avec des bagages et Air France prend en charge gratuitement jusqu'à 10 kilos de bagages (en plus des bagages des adultes accompagnant) et une poussette pliante pour tous les bébés. Les bébés voyageant sur un siège individuel bénéficient des mêmes conditions tarifaires que les enfants de 2 à moins de 12 ans.

- **Les enfants de 2 à moins de 12 ans**

A partir de 2 ans, les enfants voyagent sur un siège individuel.

➔ Les enfants à partir de deux ans bénéficient de la même franchise bagages que les passagers adultes.

- **Les jeunes de 12 à moins de 18 ans**

Les jeunes de 12 à moins de 18 ans peuvent voyager en UM à la demande des parents. Ce service est payant : de 30 à 90 € selon le parcours effectué.

➔ ils bénéficient de la même franchise bagages que les passagers adultes.

- **Comment les occuper à bord ?**

Sur les court et moyen-courriers, l'équipage offre aux enfants des objets récréatifs tandis que sur les vols long-courriers, des pochettes cadeaux leurs sont remises. Des doudous Planète Bleue sont offerts aux bébés.

- A savoir : si ceux-ci viennent à s'égarer ou si les parents veulent se procurer la collection complète des petits personnages, ils peuvent dorénavant les commander sur le site Internet www.airfrance.com, dans la rubrique e-shopping.

Sur les vols longs courriers, les enfants peuvent se distraire tout au long du vol avec notamment une chaîne consacrée aux jeux et une autre aux dessins animés appelée « Comix ».
Côté Cinéma, la programmation de 12 films inclut au moins un film d'animation classique, et en période de vacances scolaires un second long métrage familial est proposé en complément.
Une nouvelle offre de divertissements plus riche (85 films) est progressivement disponible sur la flotte long courrier : toute la famille pourra y trouver des films, séries et jeux variés pour un large public.
Pour endormir et occuper les plus petits, il est également prévu un canal musical sur l'ensemble des appareils : Planète bleue music diffuse des chansons et des comptines. Le programme détaillé de ces offres de divertissements est accessible sur le site Internet www.airfrance.com , rubrique divertissements.

- **Les repas à bord**

Pour les bébés de 0 à 6 mois, le personnel de bord se tient à la disposition des parents pour réchauffer les biberons. Pour les bébés de 6 mois à deux ans, un plateau repas (petits pots aux légumes, viande, fruits, briquette de lait aux céréales, boudoirs) est servi sur les vols de plus de 2h30 minutes.

Pour les plus grands (de 2 à moins de 12 ans) et sur les vols de plus de 2h30, le plateau repas Planète Bleue est adapté à leur goût (jus de fruit, entrée, plat principal chaud avec viande blanche ou poisson sans arête, légumes et féculents, produit lacté, compote de fruits et friandises pour la fin du voyage). Le menu Planète Bleue respecte les règles d'équilibre alimentaire et a été conçu pour être facilement consommé par les plus petits : la viande est présentée prédécoupée par exemple. Il est servi systématiquement pour les enfants de 2 à 8 ans. Pour les 8-12 ans, si l'enfant préfère un repas Planète Bleue au menu de ses parents, il faut le commander au moment de la réservation ou de l'achat du billet. Le repas des enfants est servi avant celui des parents à chaque fois que le service à bord le permet.
Un repas adulte est servi aux jeunes de 12 à moins de 18 ans voyageant en UM.

- **les « assistants famille » d'Air France les jours de grands départs**

A bord également, Planète Bleue s'occupe des enfants. Des « assistants famille » sont prévus en complément de l'équipage les jours de grands départs à bord de certains vols, notamment à destination et en provenance des Antilles et de l'Afrique. Ce personnel supplémentaire fait partie intégrante de l'équipage et porte un badge qui permet aux passagers de l'identifier facilement. Il prend soin des enfants non accompagnés, aide et assiste les familles tout au long du vol et divertit les petits. L'assistant famille aide à l'installation des enfants, veille à la mise en place des berceaux, s'assure du confort des enfants et des bébés.

- **Le voyage de la femme enceinte**

- Une femme enceinte qui présente une grossesse normale peut voyager sur Air France jusqu'à la fin du 8ème mois, sans formalité particulière.
  Attention : il est toujours bon de disposer d'un certificat médical indiquant le terme, de façon à pouvoir le présenter au moment de l'enregistrement.
  Au cours du 9ème mois de grossesse, le voyage reste possible, mais il est soumis à un accord médical.

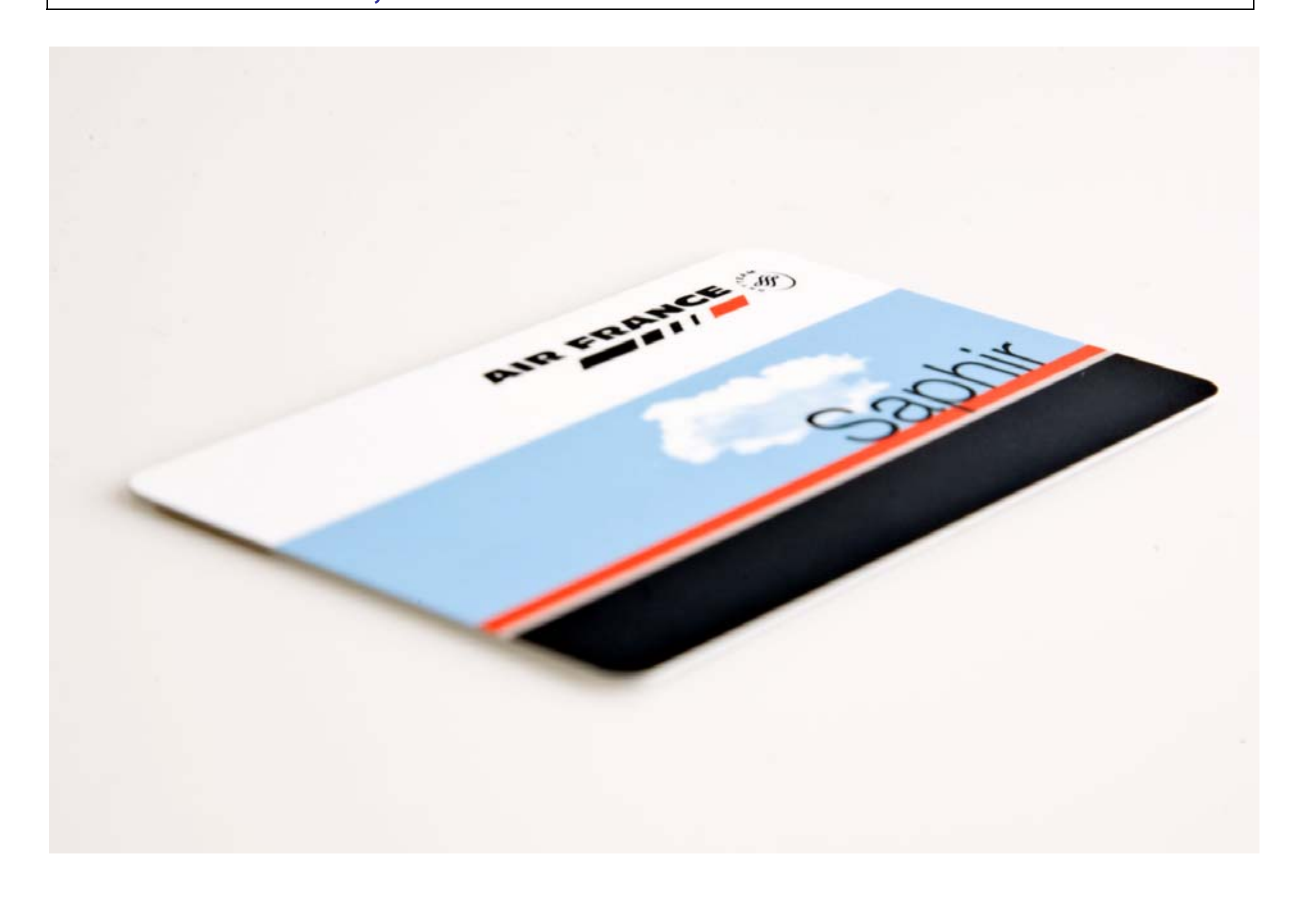
- En cas de grossesse anormale (grossesse pathologique), l'accord médical est toujours nécessaire quel que soit le terme.

Quelques chiffres :

Chaque année, Air France transporte près de trois millions de petits passagers entre 0 et 12 ans, dont 420 000 enfants (315 000 pour le seul réseau métropole dont 35 000 adolescents) qui voyagent seuls pour rejoindre famille et amis en France comme à l'étranger, et 470 000 bébés.

Pour tout renseignement sur les services Planète Bleue et réservations, il suffit de consulter le site www.airfrance.com ou de composer le numéro du centre de réservation 36.54 (0,34 euro TTC/min)**.**

IV. SAPHIR, AU SERVICE DES PASSAGERS HANDICAPES



Saphir est un service d'Air France, disponible au départ de France métropolitaine et des DOM (Cayenne, Fort de France, Pointe à Pitre, la Réunion), et de 18 autres pays.

Il s'adresse précisément aux passagers *"dont la mobilité est réduite, lors de l'usage d'un transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuelle, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers»*
(Définition du règlement du Parlement européen et du Conseil européen du 5 juillet 2006).

Il permet de rendre le voyage des passagers handicapés agréable et simple.

Chaque membre de l'équipe Saphir a été formé par un médecin spécialiste du handicap (handicap moteur, déficience mentale ou sensorielle).
Le service Saphir travaille en étroite collaboration avec tous les acteurs de la chaîne de traitement de ces passagers (services médicaux, service des Transports Exceptionnels, personnels en aéroport, hôtesses et stewards, commandants de bords et pilotes).

Afin d'assurer son voyage dans les meilleures conditions, il est important pour le passager, de **contacter Saphir au moins 48 heures avant son départ**

Ces appels sont réceptionnés au centre d'appels européen d'Air France à Wembley par 200 personnes et en onze langues (allemand, anglais, danois, espagnol, finlandais, français, italien, néerlandais, norvégien, portugais, suédois).



- Aux Etats-Unis : 800-210-6508

Les 250 agents de réservation du centre d'appels d'Air France à Fort Lauderdale (Floride) répondent en anglais, français et espagnol.

- Au Canada : 888-572-7447 / 888-5SAPHIR

Le centre d'appels d'Air France à Montréal compte 120 personnes qui répondent en anglais, français et espagnol.

> En Inde : 1-800-180-0066

Saphir, A CHAQUE ETAPE, DES PRESTATIONS PERSONNALISEES

➔ A la réservation …

• … sur un simple appel

Des numéros d'appel dédiés sont disponibles dans 18 pays à l'international : Allemagne, Autriche, Belgique, Canada, Danemark, Espagne, Etats-Unis, Finlande, Inde, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède et Suisse. Si le client réside dans un autre pays, il contacte directement son agence de voyages ou le centre de réservation Air France local.
En France métropolitaine et dans les DOM, le numéro reste inchangé: 0820 01 24 24 (0,12 euro/min).
Des adresses e-mail ont été créées pour chaque pays couvert par un numéro d'appel dédié, afin de permettre aux clients qui le souhaitent un premier contact par e-mail.

• … en étant reconnu grâce à sa carte Saphir, gratuite et personnelle

Le passager peut demander et recevoir une carte gratuite et personnelle qui comporte son nom. Lors de la réservation, le passager précise le numéro de sa carte qui lui permet d'être reconnu et ainsi de ne pas décrire son handicap à chacun de ses voyages.
Le numéro d'appel dédié n'est cependant pas réservé aux clients porteurs de la carte Saphir : il est destiné à toutes les personnes à mobilité réduite souhaitant voyager avec Air France.

• … en utilisant le billet électronique

Grâce au billet électronique, le client n'a plus à se déplacer pour retirer son billet. En arrivant à l'aéroport, il lui suffira de communiquer le numéro de sa carte Saphir ou tout autre identifiant (passeport, carte bancaire,…).

•… en bénéficiant des réductions tarifaires sur les lignes de France métropolitaine et de/vers les départements d'outre-mer

Le passager handicapé ou à mobilité réduite bénéficie ainsi que son accompagnateur d'une réduction sur le plein tarif de tous les vols intérieurs de France métropolitaine et sur le plein tarif en cabine Tempo et Alizé des vols Air France entre Paris et Pointe-à-Pitre, Fort-de-France, Cayenne et Saint-Denis de la Réunion. La réduction s'applique sur les trajets où les deux personnes voyagent ensemble.
Celle-ci est également applicable à l'accompagnateur seul lorsqu'il voyage pour aller prendre en charge le passager handicapé ou à mobilité réduite, ou lorsqu'il revient d'un accompagnement.

Dans tous les cas, un tarif plus intéressant (tarif typologique, tarif Tempo, si disponible) pourra s'appliquer, dans le respect des conditions d'application de ce tarif.

Ces réductions sont accordées sur simple présentation de la carte d'invalidité, de la carte FREMEC* portant la mention "accompagnateur obligatoire", et à chaque fois que le service médical d'Air France impose un accompagnateur pour le voyage.

** La carte FREMEC (FREquent traveller Medical Card), valable sur toutes les compagnies aériennes d'IATA, est délivrée par les services médicaux de ces compagnies. Il faut en faire la demande par écrit au service médical de la compagnie, en joignant un certificat du médecin traitant.*

➔ A l'aéroport…

• … une assistance individuelle

Placée sous la responsabilité des gestionnaires d'aéroport à compter du 26 juillet 2008, une assistance est proposée dès l'arrivée sur la plate-forme aéroportuaire (y compris lors des correspondances).

• … le prêt d'un fauteuil*

Lorsque son fauteuil personnel ne peut être conservé jusqu'à l'avion et est enregistré, le client est conduit jusqu'à l'avion dans un fauteuil de la société d'assistance. Il lui faut juste signaler certaines prothèses au moment de passer sous le portique de sécurité.
* *Cette assistance n'est pas toujours du ressort d'Air France.*

• … l'accès en salle d'embarquement avec le fauteuil personnel

Au départ des aéroports de Paris Charles de Gaulle, de Paris Orly Ouest et d'autres escales (se renseigner auprès de Saphir), le client a accès avec son fauteuil à la salle d'embarquement puis jusqu'à la porte de l'avion (fauteuil manuel et de moins de 20kg uniquement). Ce service sera progressivement étendu à d'autres escales d'Air France.

• … la possibilité de conserver son fauteuil pliant en cabine

Pour les parcours en correspondance ou les vols long-courriers, Air France permet aux clients qui ont un fauteuil pliable de le ranger en cabine, dans les coffres à bagages (sous certaines conditions de dimensions). Ce service est à demander à la réservation.



• … la prise en charge des fauteuils

- Air France transporte gratuitement le fauteuil personnel (en soute et dans la limite de deux par client). Au moment de la réservation, il faut avoir précisé :
  - o s'il s'agit d'un fauteuil électrique ou manuel, pliant ou non,
  - o son poids et ses dimensions complètes en position pliée (fauteuil debout au sol) dans l'ordre suivant : L x l x h,
  - o la nature des batteries (sèches ou humides).

- Sur les vols long-courriers, le fauteuil personnel et les bagages du passager sont livrés en priorité.

•… la prise en charge des bagages

- Depuis avril 2008, le passager bénéficie d'une franchise supplémentaire de 20kg en soute, quels que soient le vol et la destination.
- Le client peut conserver un bagage à main en cabine (55 x 35 x 25 cm, de 12kg maximum).
- Pour le transport des préparations injectables en seringues et des médicaments liquides, le client doit se munir d'une ordonnance de son médecin traitant.

• … la remise du fauteuil à la porte de l'avion

Depuis début 2008, dans certaines escales, dont Paris Orly Ouest et Paris-CDG, le fauteuil est remis au client dès sa sortie de l'avion, et non en salle de récupération des bagages.

• … le transfert entre l'aéroport Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly Ouest

Les clients en fauteuil roulant et en correspondance qui ne peuvent emprunter les cars Air France peuvent bénéficier gratuitement d'un transfert en taxi (spécialement aménagé pour le transport des personnes en fauteuil roulant) entre les aéroports de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly Ouest. Ce service est à demander aux comptoirs Correspondance de l'aéroport d'arrivée.

➔ A bord…

• … le chien d'assistance peut voyager gratuitement en cabine (sous réserve des formalités sanitaires et douanières) : un certificat de dressage est recommandé à l'enregistrement,

• … l'installation est facilitée grâce à des accoudoirs relevables disponibles sur certains sièges,

• … le client dispose d'équipements adaptés sur tous les avions long-courriers d'Air France : des toilettes grande accessibilité (avions long-courriers) disposant de barres d'appui ou des poignées de maintien, ou un espace rendu privatif grâce à un rideau devant les toilettes arrières (avions moyen-courriers),



• … une chaise de transfert facilitant ses déplacements aux toilettes est actuellement disponible sur les avions long-courriers. Courant 2008, elle sera disponible sur l'ensemble de la flotte court et moyen-courrier d'Air France (en moyens propres), et les chaises utilisées sur le long-courrier seront progressivement modernisées (assise plus confortable),

• … les consignes de sécurité en braille sont proposées par l'équipage (en anglais et en français),

• … tous les nouveaux avions entrant dans la flotte Air France ont une numérotation des sièges en braille pour une meilleure autonomie des personnes malvoyantes,

• … les clients "insuffisants respiratoires" peuvent bénéficier d'oxygène thérapeutique à bord (tarification spéciale : se renseigner lors de la réservation),

• … grâce à sa formation, le personnel navigant commercial d'Air France formé au handicap peut mieux comprendre et répondre aux attentes. Parmi eux, certains pratiquent la Langue des Signes Française (LSF),

• … sur la plupart des vols de plus de 2h30 et sur simple demande lors de la réservation (au plus tard 48h avant le départ), des prestations adaptées au régime alimentaire sont servies à bord (repas sans sel, repas sans sucre, …).

Quelques recommandations au passager handicapé ou à mobilité réduite pour préparer au mieux son voyage

➔ Anticiper les réservations : un pré requis pour s'assurer de la présence de l'assistance

Air France demande à ses clients, conformément aux dispositions du règlement européen 1107/2006, de signaler leur handicap dès que possible et au plus tard 48h avant le départ du vol. Au-delà de ce délai, le service d'assistance peut ne pas être garanti. Pour l'oxygène thérapeutique, il est conseillé de réserver 5 jours avant le départ du vol.

➔ Vérifier la nécessité de voyager avec un accompagnateur

En effet, selon le handicap, l'autonomie et les besoins du client, un accompagnateur peut être demandé par le médecin de la Compagnie pour des raisons de sécurité et pour le confort du client lui-même.
La présence d'un accompagnateur est nécessaire notamment lorsque le passager ne peut effectuer les gestes suivants: attacher et détacher sa ceinture de sécurité, saisir seul et ajuster seul le masque à oxygène. Cet accompagnateur est également obligatoire à bord des vols long-courriers si le passager a déclaré à la réservation ne pas pouvoir être autonome à l'intérieur des toilettes ou pour prendre ses repas

➔ Vérifier la nécessité d'un certificat médical

Un accord médical délivré par le médecin d'Air France peut être demandé, par exemple, lors d'une opération récente, d'un handicap physique non stabilisé ou d'une déficience mentale lorsque le client ne souhaite pas être accompagné.



Un imprimé est disponible sur le site Internet airfrance.com ou auprès d'une agence de voyages.

➔ **Se présenter à l'avance**

Pour son confort et pour lui garantir l'assistance fournie par le gestionnaire de l'aéroport dans les aéroports européens, Air France invite le passager handicapé ou à mobilité réduite à se présenter au plus tard 2 heures avant l'heure de départ du vol.

Saphir : DES CONDITIONS DE TRANSPORT POUR LA SECURITE ET LE CONFORT DES PASSAGERS

1. L'accord médical

Le transport de personnes handicapées ou à mobilité réduite est parfois soumis à un accord médical. Il est demandé :

➔ au passager qui présente une déficience mentale et désire voyager seul,

…ou bien lorsqu'il :

➔ présente un handicap physique non stabilisé,

➔ a besoin d'une civière,

➔ a besoin d'une assistance respiratoire,

➔ a subi une opération chirurgicale récente.

L'accord médical résulte d'un échange d'informations entre le médecin traitant du client et le médecin de la Compagnie. Cet accord peut effectivement être soumis à des conditions imposées par les médecins dans l'intérêt du passager : présence par exemple d'un accompagnant (famille, infirmier, médecin), besoin d'oxygène ou d'une civière (selon le type de vol, long-courrier, court ou moyen-courrier, vol en correspondance).

Un imprimé MEDIF (MEDical INFormation) disponible notamment auprès de Saphir ou directement sur le site Internet d'Air France www.airfrance.com/Informations et services/ Assistance aux passagers/ Passagers à mobilité réduite, est rempli par le médecin traitant qui l'adresse au médecin d'Air France. Un contact direct peut s'établir entre les deux praticiens par téléphone ou fax. Le médecin de la Compagnie informe les services de réservation des conditions pratiques de cet accord médical.



2. La présence d'un accompagnateur (règles générales)

Pour les passagers adultes :

Le service médical Passagers d'Air France peut demander la présence d'un accompagnateur en fonction du handicap, ou de la durée du vol. Il doit être capable de fournir l'assistance requise.

Air France rend obligatoire la présence d'un accompagnateur :

➔ sur tous les vols (long, moyen et court-courriers) quand la personne handicapée ou à mobilité réduite ne peut ni attacher et détacher sa ceinture de sécurité, ni saisir seule et ajuster seule le masque à oxygène,

➔ sur les vols long-courriers quand le client a déclaré ne pas pouvoir prendre seul ses repas ou utiliser les toilettes,

➔ quand le client n'a pas obtenu l'accord médical pour voyager seul.

Pour les enfants :

➔ Les enfants de moins de 12 ans handicapés physiques mais pouvant effectuer les quatre gestes définis plus haut, sont acceptés sur tous les vols (directs ou en correspondance). Dans ce cas, ils voyagent en «UM» («Unaccompanied Minors»).

➔ Les enfants de moins de 12 ans présentant une déficience mentale mais pouvant effectuer les quatre gestes définis plus haut, peuvent également voyager en UM sous réserve d'un accord médical.
Sur tous les vols court, moyen et long-courriers, la Compagnie peut cependant être amenée à exiger un accompagnateur dans certains cas (voir rubrique «accompagnement»).

➔ Les enfants de plus de 12 ans présentant un handicap physique mais pouvant effectuer les gestes ci-dessus peuvent voyager sur toutes les lignes d'Air France sans accompagnateur et sans accord médical.

➔ Les enfants de plus de 12 ans présentant un handicap mental peuvent également voyager seuls sur tous les vols, après avoir obtenu un accord médical.

➔ L'accompagnement d'un enfant

Tout passager handicapé ou à mobilité réduite pouvant effectuer les 4 gestes (attacher et détacher seul sa ceinture, utiliser le masque à oxygène, prendre seul ses repas sur long courrier et être autonome dans les toilettes) et voyageant avec ses enfants mineurs (0-11 ans révolus) dont il assume la garde juridique ou du moins la charge de tuteur au quotidien est considéré comme apte à en assumer l'accompagnement.

Si ce passager ne peut effectuer les gestes ci-dessus :

- les enfants âgés de plus de 4 ans et jusqu'à 11 ans révolus, voyageant sur les vols métropolitains et les vols de et vers les DOM, et de plus de 5 ans sur les vols internationaux, seront considérés, du strict point de vue de la réglementation aéronautique, comme «UM» dès la réservation et seront placés à proximité d'un autre passager adulte présentant les capacités requises.



- pour les bébés et les enfants de moins de 4 ans, voyageant sur les vols métropolitains et les vols de et vers les DOM, et de moins de 5 ans sur les vols internationaux, un deuxième accompagnateur sera nécessaire.

3. Les passagers accompagnés d'un chien d'assistance

Un chien d'assistance peut accompagner certains passagers handicapés ou à mobilité réduite si celui-ci a été dressé dans une école reconnue par les autorités. Signalé et accepté au moment de la réservation, l'animal voyagera gratuitement au pied de son maître, en cabine.

Saphir : UNE FORMATION SPECIALISEE ET UNE ATTENTION APPROPRIEE DE LA PART DES PERSONNELS D'AIR FRANCE

➢ Les hôtesses et stewards (personnel navigant commercial)

Dans le cadre d'un pré embarquement, le personnel navigant commercial accueille les passagers handicapés ou à mobilité réduite de façon proactive et individuelle et leur explique l'environnement de la cabine et la façon dont va se dérouler le vol. Le personnel de bord donne à chacun les précisions utiles et nécessaires selon son handicap.

Les missions des hôtesses et stewards d'Air France envers le passager handicapé ou à mobilité réduite requièrent des attentions des plus appropriées. Quelques autres exemples concrets de l'aide proposée, mais jamais imposée :

- la lecture du menu aux passagers mal ou non-voyants, aux malentendants ou sourds de façon bien articulée (lecture labiale) et/ou mimée, et également aux déficients mentaux,
- le descriptif du plateau repas pour les personnes mal ou non voyantes,
- pour se rendre aux toilettes : sur demande, l'accompagnement du passager à mobilité réduite en utilisant la chaise de transfert de bord,
- l'explication de l'aménagement des toilettes aux personnes aveugles,
- l'utilisation des distractions à bord : jeux vidéo, programme musical, utilisation des écouteurs et choix des différents canaux, films sous-titrés au programme et mode de sélection,
- l'information de la localisation des points buffets et/ou bars en libre-service et des choix de boissons et/ou d'en-cas à disposition,
- l'information concernant les arrivées (récupération des bagages, aérogare, douanes, etc...) en s'assurant qu'elle a été bien comprise,
- l'aide à la rédaction des fiches de débarquement Police, notamment pour les passagers ne pouvant pas se servir de leur main,
- tout au long du vol, l'anticipation concernant les annonces (sécurité et commerciales) effectuées pour l'ensemble des passagers, avec éventuellement une information individuelle adaptée.

Air France rappelle qu'à compter du 26 juillet 2008, l'accueil à l'aéroport et l'assistance jusqu'à l'embarquement des passagers handicapés et à mobilité réduite est du ressort des gestionnaires des aéroports des 27 pays de la Communauté européenne.



V. CIEL, LE VOL EST TROP COURT !



Le confort à bord s'améliore sans cesse avec l'arrivée progressive des sièges de dernière technologie, plus confortables et plus fonctionnels.

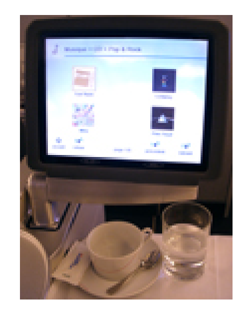
Bien-être et saveurs sont également au rendez-vous à bord des vols d'Air France. En l'Espace Première, Air France propose une gastronomie de haut vol. Au départ de Paris et depuis plusieurs escales internationales, la carte est élaborée par Guy Martin, chef étoilé du restaurant parisien « Le Grand Véfour » qui allie goûts du terroir français et saveurs du monde.

En cabines l'Espace Affaires et Tempo, sur certains vols au départ d'escales chinoises et indiennes, les menus sont conçus par deux enseignes reconnues dans le monde de la gastronomie : South Beauty et Oberoi.

La nouvelle carte des vins, élaborée par Olivier Poussier, « Meilleur Sommelier du Monde 2000 », propose des améliorations notables. Les clients de l'Espace Première peuvent désormais déguster des vins de grand cru et de châteaux à la pointe de leur région, comme par exemple, le Pauillac Château Pichon-Longueville Baron 2002, 2ème Grand Cru Classé.
Aux clients de l'Espace Affaires, Air France propose des vins de grands châteaux ou de crus bourgeois, comme le Médoc Château Rollan de By 2000 Jean Guyon. Innovante, la carte des vins élaborée par Olivier Poussier propose une alternance de vins reconnus et de vins à découvrir. Parmi ceux-ci, le « Domaine de Cigalus » 2005 a permis à Air France de recevoir à Londres le prix du « Best Business Class White Wine » lors du concours « Cellars in the Sky 2007 ».



Envie de se distraire à bord ?



→ Air France propose à bord de ses avions long-courriers un programme de distraction très varié et, grâce à des partenariats, continuellement enrichi.

Par exemple :

La plus grande salle de cinéma européenne
Parmi **les 85 films disponibles** dans la vidéothèque, les passagers peuvent retrouver 10 films à l'affiche dans les salles de cinéma, 61 films récents, à succès ou mythiques et 14 films «cinéma du monde», diffusés en langue originale (films chinois, japonais, hindis, coréens, tamouls, brésiliens, latino-américains, arabes et africains). Cette sélection a été spécialement conçue pour répondre aux goûts et cultures différents de la clientèle d'Air France, dont plus de la moitié est internationale.
Avec cette nouvelle programmation, **Air France** devient :

- la **plus grande salle de cinéma européenne** en nombre de films,
- la **première compagnie** européenne à offrir autant de sièges équipés de la vidéo individuelle dans toutes les cabines avec **23 000 écrans**,
- la compagnie aérienne proposant le plus **grand nombre de langues de traduction**. Air France est par exemple, une des seules compagnies occidentales à proposer des films en tamoul.

Par ailleurs, Air France proposera bientôt sur le site airfrance.fr, rubrique « Divertissements à bord », la possibilité de visualiser les bandes annonces des derniers films à l'affiche.

L'information en « boucle »:
L'information est déclinée sous tous les angles (économique, sportive, culturelle, …).
Un journal sportif quotidien, tout en images, est diffusé en français et en anglais. Exclusivement réalisé pour Air France en partenariat avec l'Equipe TV, ce journal présente toute l'actualité sportive, qui sera très riche en 2008 avec notamment l'Euro et les Jeux Olympiques.
Les journaux télévisés sont adaptés à la destination. Par exemple, le journal de la BBC, sur les vols entre Londres et Los Angeles, vient compléter d'autres journaux télévisés (France 2,
France 24, Euronews…).
Depuis février 2008, sur la chaîne News, à la suite des journaux télévisés, **Air France** est la **seule compagnie à présenter**, sous formes d'images, **la météo des principales villes du monde**. Ce programme est réalisé en partenariat avec EarthTV.



Les meilleures séries TV du moment et des documentaires variés :
Air France est la **seule compagnie aérienne à diffuser de séries célèbres** comme « Desperate Housewives » ou « Heroes » à raison d'une saison entière chaque année (6 épisodes par trimestre).
Air France propose également des magazines de divertissements et des documentaires culturels ou sur les voyages, l'Art de vivre, le sport,…
Un programme audio très riche :
Un choix de 200 CD permet de proposer plus de 3 000 titres. Air France a confié à la Fnac qui dispose du savoir-faire et de la compétence nécessaires, la sélection des albums répartis en une quinzaine de catégories musicales, depuis les variétés françaises jusqu'à la musique classique, en passant par le jazz ou le « pop rock ».
La Fnac propose également ses « coups de cœur », avec les derniers albums et les talents de demain à découvrir.
Pour offrir la **meilleure qualité** de son **possible**, **Air France est la seule compagnie** à proposer, dans toutes les classes, le système d'enregistrement Arkamis.

Voir en images les paysages survolés
Air France ajoute des **images de paysages survolés** à celles que la Compagnie propose depuis septembre 2007, en partenariat avec l'Agence spatiale européenne, l'ESA.
Ainsi, les paysages survolés vers la Chine et le Japon viennent compléter ceux des routes déjà existantes comme Paris – Singapour ou Delhi,Mumbai, Bangalore – Paris.
Les passagers peuvent ainsi découvrir des images de Russie (la Sibérie, la Volga), de Mongolie (Désert de Gobi) ou encore du Mont Fuji au Japon.
Air France est la seule compagnie à offrir ce service.

Organiser son programme de divertissements avant le vol
Pour préparer leur vol, les voyageurs auront la possibilité de consulter l'ensemble de la nouvelle offre de divertissements à bord sur www.airfrance.com

Air France propose également à ses clients, un très large choix de magazines et de journaux locaux, nationaux et internationaux dont l'offre varie selon la destination.

VI. GAGNEZ DES VOYAGES AVEC FLYING BLUE



Fort de **14 millions de membres**, avec comme objectif de devenir en Europe le **programme de fidélité leader** en termes de satisfaction clientèle, Flying Blue offre à tous, l'opportunité d'accumuler et d'utiliser des Miles non seulement sur l'**ensemble du réseau du groupe AIR FRANCE KLM**, mais aussi sur les vols des **compagnies membres de SkyTeam** et des **30 autres partenaires aériens**.

Au total, c'est un réseau mondial de **18 000 vols** et de **900 destinations** mis à la disposition des clients, sur lequel ils peuvent bénéficier de tous les avantages qu'offre une adhésion à un des programmes de fidélité les plus puissants d'Europe.

En outre, **plus de cent partenaires non aériens** se sont joints au programme Flying Blue, ce qui élargit d'autant les possibilités de gagner ou d'utiliser ses Miles. Ainsi, nuits d'hôtel, safaris, stages de conduite de voiture de course ou encore séances de cinéma sont quelques unes des occasions d'utiliser ses Miles.

Décliné en quatre niveaux (Ivory, Silver, Gold, Platinum), le programme Flying Blue permet de reconnaître les rythmes de voyage de chaque client, et de leur offrir des Miles en conséquence. Chaque voyage sur les neuf compagnies membres de SkyTeam, sur Kenya Airways, Air Europa et Air Calin, permet d'accélérer le passage à un niveau supérieur.

Air France et KLM donnent la possibilité aux membres Platinum de conserver à vie leur statut et les avantages qui s'y rattachent.

Innovant, tourné vers l'avenir et facile d'utilisation, le programme Flying Blue offre aux membres la possibilité de **gérer leur compte à tout moment** et en **toute autonomie** sur **www.airfrance.com** ou **www.klm.com,** et de bénéficier d'avantages exclusivement réservés aux internautes.



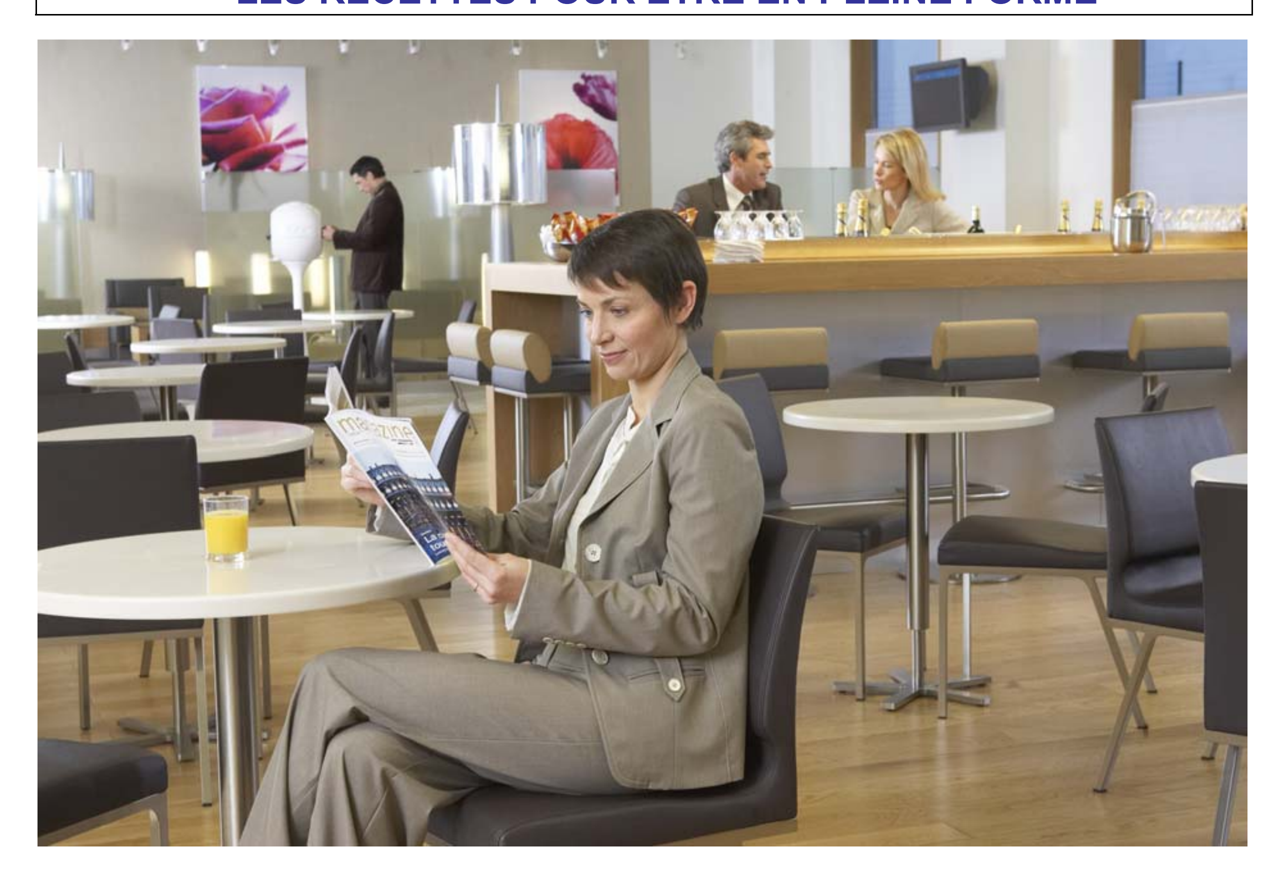
► **Exemples des possibilités d'obtention des billets Primes pour un voyage aller-retour en cabine Tempo, grâce aux Miles Primes :**

Billet Prime →	**PARIS-RIO**	**AMSTERDAM - ROME**	**PARIS – NICE**
Nombre de Miles nécessaires → **Nombre d'aller-retour nécessaires ↓**	80 000 Miles	25 000 Miles	20 000 Miles
Pour un membre **PLATINUM →**	- 1,8 A/R en Première classe, ou - 2,8 A/R en classe Affaires, ou - 3,5 en cabine Tempo/Economique.	- 5,2 A/R en classe Affaires, ou - 7,7 A/R en classe Economique/Tempo.	- 6,7 A/R en plein tarif ou tarif Abonné, ou - 0,9 A/R entre Paris et Rio en cabine Economique/Tempo.
Pour un membre **GOLD →**	- 1,9 A/R en Première classe, ou - 3,1 A/R en classe Affaires, ou - 4 A/R en cabine Tempo/Economique.	- 5,6 A/R en classe Affaires, ou - 8,8 A/R en classe Economique/Tempo.	- 7,3 A/R en plein tarif ou tarif Abonné, ou - 1 A/R entre Paris et Rio en cabine Economique/Tempo.
Pour un membre **SILVER →**	- 2 A/R en Première classe, ou - 3,5 A/R en classe Affaires, ou - 4,7 A/R en Tempo/Economique.	- 6,2 A/R en classe Affaires, ou - 10,3 A/R en classe Economique/Tempo.	- 8 A/R en plein tarif ou tarif Abonné, ou - 1,2 A/R entre Paris et Rio en cabine Economique/Tempo.
Pour un membre **IVORY →**	- 2,3 A/R en Première classe, ou - 4,7 A/R en classe Affaires, ou - 7 A/R en Tempo/Economique.	- 7,7 A/R en classe Affaires, ou 15,5 A/R en classe Economique/Tempo.	- 10 A/R en plein tarif ou tarif Abonné, ou - 1,8 A/R entre Paris et Rio en cabine Economique/Tempo.

Pour toute information, consulter le site Internet www.airfrance.com



VII. AVANT, PENDANT ET APRES LE VOL : LES RECETTES POUR ETRE EN PLEINE FORME



A. Avant le vol

- **Mettre à jour ses vaccinations en fonction du lieu de voyage**.
- Certaines d'entre elles nécessitent plusieurs injections successives. Il s'agit alors d'y penser suffisamment à l´avance et de ne pas y renoncer, sous prétexte que le temps manque avant le départ ! Il vaut mieux être incomplètement vacciné que pas du tout. Il est possible de faire les injections complémentaires au retour.

- **Prendre avis auprès de son médecin traitant ou du centre de vaccinations d'Air France**.

  Attention : certaines vaccinations peuvent être exigées par l´Autorité Sanitaire du pays de destination, comme celles de la fièvre jaune ou de la méningite.

- **Protection contre le paludisme (ou malaria)** : cette maladie présente dans de nombreux pays tropicaux est transmise par les piqûres de certains moustiques, entre le crépuscule et l´aube. La prise préventive d´un médicament adapté à la destination est fortement recommandée. Ce traitement sera commencé le plus souvent avant le départ. Pour éviter les piqûres, il faut se couvrir au maximum et pulvériser un produit répulsif sur les parties du corps non protégées.



- **Les infections rhinopharyngées doivent être traitées** avant le départ car les variations de pression peuvent être dommageables pour les oreilles. En effet, durant le vol, la pressurisation rétablit dans la cabine une altitude fictive pouvant atteindre 2 400 m (8 000 pieds), par ailleurs sans risque pour les passagers en bonne santé.
  Pour la même raison, il est déconseillé de prendre l´avion moins de 12 heures après une plongée sous-marine.

- **Pour atténuer les effets du décalage horaire** :
  - si le voyage se fait vers l´est : il faut se coucher plus tôt les jours précédant le vol.
  - si le voyage se fait vers l´ouest : de longues soirées s´imposent...

- **Il ne faut pas hésiter à demander un avis médical**, notamment si le passager :
  - suit un traitement médical,
  - est atteint d´une maladie chronique ou a été récemment hospitalisé,
    ou si la passagère est enceinte (un accord médical Air France est obligatoire si la grossesse a atteint le 9ème mois, voir plus haut page 20).

Centre de Vaccinations Internationales Air France :
148 rue de l'université,
75007 Paris.
Tél : 01 43 17 22 00 ou 08 92 68 63 64
Ouvert tous les jours, sauf dimanche et jours fériés, sans rendez-vous et sans interruption, de 9h00 à 17h00.

Pour toute information supplémentaire sur les vaccinations obligatoires ou conseillées pour votre voyage, consulter le site Internet d'Air France, www.airfrance.com

- **Stage anti stress pour ceux qui appréhendent le voyage en avion :**
  Un stage anti stress est ouvert à tous les voyageurs qui veulent surmonter leur peur de prendre l´avion. Préparé par des spécialistes et conçu pour désamorcer les angoisses, le stage a lieu deux fois par semaine - en une session de 7 heures environ - dans le centre de formation des pilotes Air France de Paray-Orly, près de Paris.
  Au programme : entretien avec un spécialiste du stress aéronautique, rencontre avec des membres du personnel navigant, installation dans un simulateur de vol qui est un vrai cockpit que les pilotes utilisent pour leur formation. Le stagiaire découvre alors le professionnalisme des navigants qui leur permet de faire face à toutes les situations d'urgence imaginables.
  Un débriefing termine le stage.

Chaque année, 400 personnes assistent à ce stage.

Pour s'inscrire : Téléphone : 01 41 56 47 56, ou par courriel : mail.antistress@airfrance.fr



B. Pendant le vol

Les risques d´une immobilisation prolongée peuvent entraîner une mauvaise circulation sanguine des jambes au cours du vol . Ces risques doivent être prévenus en :

- portant des vêtements confortables, peu serrés,
- buvant régulièrement de l´eau et en évitant les boissons alcoolisées,
- suivant les mouvements de gymnastique présentés dans un film sur les vols long-courriers, et en faisant quelques pas dans l'avion,
- portant des bas de contention élastique au delà de 40 ans et sur les vols de plus de six heures,
- évitant les somnifères.

Il faut également penser à conserver auprès de soi ses médicaments, et ne pas porter en vol de lentilles de contact.

C. Après le vol, pendant le séjour

Afin d'éviter de contracter des **maladies infectieuses ou parasitaires**, particulièrement dans les pays chauds (en mangeant par exemple des crudités ou en buvant de l´eau infestée), il faut :

- privilégier les boissons en bouteilles capsulées, de préférence de marque connue. Si l´eau du robinet est utilisée, elle doit être bouillie ou stérilisée avec des comprimés vendus en pharmacie,
- manger bien cuit et bien chaud, et ne consommer que des crudités parfaitement lavées et épluchées,
- se laver régulièrement les mains.

La chaleur et le soleil peuvent être nocifs : les crèmes solaires à fort indice doivent être privilégiées.